



**PENGARUH SUASANA TOKO, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus pada Pelanggan ICOS CAFE)**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Diponegoro Semarang**

**Penyusun
Monika Krisjayanti
14020214120043**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2018**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Monika Krisjayanti
NIM : 14020214120043
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

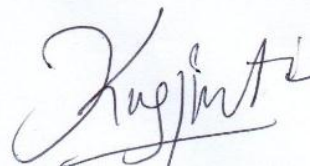
**PENGARUH SUASANA TOKO DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN ICOS CAFE)**

Adalah benar – benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilaman diperlukan.

Semarang, 6 Juni 2018

Pembuat Pernyataan,



Monika Krisjayanti

NIM. 14020214120043

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan ICOS Cafe)

Nama Penyusun : Monika Krisjayanti

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1.

Semarang, 6 Juni 2018

Dekan,

Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si

NIP. 19660727 199203 1 001

Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si

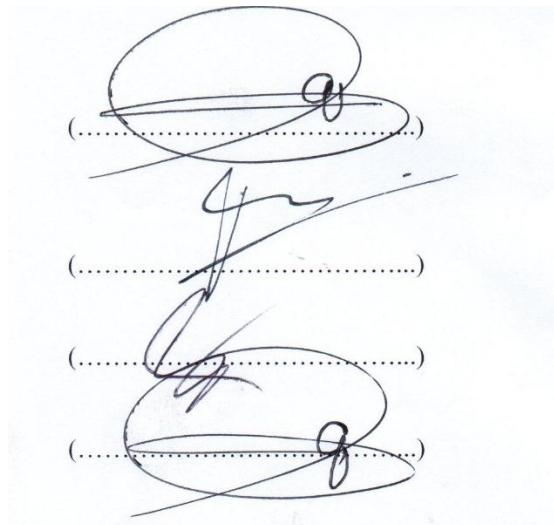
NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing:

1. Drs. Agus Hemani D.S, MM

Dosen Penguji:

1. Dinalestari P, SE, M.Si, Akt
2. Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB
3. Drs. Agus Hermani D.S, MM



MOTTO

“Be better is the best choice”

“Don’t worry about tomorrow because tomorrow will worry about it self.

Each day has enough trouble of its own” – Matthew 6:34

“I am the way and the truth and the life. No one comes to the Father

except through me” Jesus – John 14:6

PERSEMBAHAN

*Puji syukur kehadiran Tuhan YME, skripsi ini saya persembahkan untuk:
Mulyanto dan Yustina Kuswati sebagai orang tua terbaik saya yang selalu memberikan
cinta, dukungan, doa, kepercayaan dan kasih sayang tiada henti kepada penulis
Fitriyana, Canta, Rire, Mutami yang selalu menjadi pengganggu sekaligus penghibur
dan penyemangat saya.
Olla, Devina, Betty, Fany yang telah memberi motivasi, teguran, doa dan menemani
suka duka sejak SMA
Rangga dan lain lain yang memberikan warna, dan senantiasa mendengarkan segala
keluh kesah saya semasa kuliah ini
Run The World, Oasu, Bispack Rasing, yang selalu memberi warna, dan keceriaan
semasa kuliah ini
Keluarga PRISMA UNDIP dan DOF yang telah memberi saya kesempatan untuk
belajar, pengalaman berharga dan selalu ada untuk menghibur.
Teman KKN Troso yang telah menjadi keluarga baru selama 40 hari dan selalu
memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini
Teman-teman Fotografi se-Indonesia yang telah memberi pelajaran dan pengalaman
berharga yang tidak pernah saya lupa
Team BD Event dan AIESEC yang telah memberi saya kesempatan untuk belajar,
member motivasi, dan pengalaman berharga
Teman-teman kelas X dan Administrasi Binis angkatan 2014 yang telah menjadi
keluarga dan banyak suka duka selama perkuliahan ini*

ABSTRAK

Pada zaman sekarang ini, industri kuliner telah berkembang dengan pesat terutama kafe. Persaingan kuliner yang begitu ketat membuat para pengusaha kuliner mulai memperhatikan keinginan dan kebutuhan pelanggan atau konsumen. ICOS Café sebagai salah satu industri kuliner masih terdapat pelanggan yang tidak loyal. Hal ini disebabkan oleh semakin banyaknya kafe pesaing yang bermunculan dan dapat memberikan suasana toko yang lebih menarik dan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga pelanggan beralih mengunjungi kafe pesaing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh yang diberikan oleh suasana toko dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan ICOS Café. Tipe pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penjelasan (*explanatory research*) sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden terdiri dari semua pelanggan ICOS Café.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel suasana toko dan kualitas pelayanan masing-masing memiliki pengaruh yang signifikan, kuat dan positif terhadap loyalitas pelanggan. Dua variabel telah diuji secara bertahap maupun bersama-sama menunjukkan hasil bahwa variabel suasana toko (0,745) dan kualitas pelayanan (0,734) secara simultan memiliki hubungan yang kuat terhadap variabel loyalitas pelanggan. Besarnya sumbangan yang dimiliki oleh variabel suasana toko lebih besar dari besaran sumbangan yang dimiliki oleh kualitas pelayanan, nilai koefisien determinasi (R^2) untuk variabel suasana toko sebesar 55,5% dan kualitas pelayanan sebesar 53,8%.

Saran yang dapat disampaikan pada penelitian ini adalah perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan maka perusahaan perlu memperbaiki suasana toko agar lebih modern dan *instagramable*, agar tidak kalah dengan kafe pesaing dan masyarakat tertarik untuk mengunjungi kafe. Kafe juga disarankan untuk memperbaiki kualitas pelayanannya terkait dengan ketelitian karyawan dalam penghitungan pembayaran, kafe juga disarankan untuk meningkatkan pengetahuan karyawan terhadap produk ICOS Café sehingga dapat memberi kualitas pelayanan yang optimal pada pelanggan.

Kata Kunci : Suasana Toko, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

In this day and age, the culinary industry has grown rapidly, especially cafes. Culinary competition is so tight that culinary entrepreneurs begin to pay attention to the wants and needs of customers or consumers. ICOS Café as one of the culinary industry there are still customers who are not loyal. This is due to the growing number of competing cafes that have sprung up and can provide a more attractive shop atmosphere and better service quality so customers turn to competitor cafes.

This study aims to determine how the influence provided by the store atmosphere and quality of service to customer loyalty ICOS Café. Type of sampling using purposive sampling. Type of research used is explanatory research while the data collection techniques using questionnaires and interviews. The number of samples used in this study as many as 100 respondents consists of all customers ICOS Café.

The results of this study indicate that store atmosphere and service quality variables each have a significant, strong and positive influence on customer loyalty. Two variables have been tested in stages and together show that the variables of store atmosphere (0.745) and service quality (0.734) simultaneously have a strong relationship to customer loyalty variables. The amount of contribution owned by store atmosphere variables greater than the amount of donation owned by the quality of service, the coefficient of determination (R^2) for store atmosphere variables by 55.5% and service quality of 53.8%.

Suggestion that can be submitted in this research is company can increase customer loyalty hence company need to improve shop atmosphere to be more modern and instagramable, so as not to lose with cafe competitor and society interested to visit cafe. Cafes are also advised to improve the quality of service related to the accuracy of employees in the calculation of payments, cafes are also advised to increase employee knowledge of ICOS Café products so as to provide optimal service quality to customers.

Keywords: Store Atmosphere, Service Quality, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat dan berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan ICOS Cafe)”

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana Strata 1 (S1) Departemen Prodi Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Semarang. Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berhasil tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah mendorong dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu baik moril dan materil, memberikan dorongan, dukungan dan semangat sehingga penulis dapat terus berusaha dan berjuang menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu dengan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Sunarto M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Diponegoro.
2. Bulan Prabawani S.Sos, MM, Ph.D selaku Ketua Departemen Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Drs. Agus Hermani D.S, MM selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Dinalestari P, SE, M.Si, Akt selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama menjadi mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

6. Dosen – dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan dan menyampaikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
7. Keluarga atas dukungannya selama ini.
8. Teman-teman Administrasi Bisnis Angkatan 2014.

Penulis hanya manusia biasa yang tidak pernah luput dari kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat menginginkan saran dan kritik yang membangun sebagai pembelajaran bagi penulis kedepannya. Terimakasih.

Semarang, 6 Juni 2018

Penulis.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | ii |
| PENGESAHAN | iii |
| MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN..... | v |
| ABSTRAK | vi |
| <i>ABSTRACT</i> | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.2 Rumusan Masalah | Error! Bookmark not defined. |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5 Kerangka Teori..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5.1 Pemasaran | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5.2 Manajemen Pemasaran..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5.3 <i>Theory of Reasoned Action</i> (Teori Tindakan Beralasan)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5.4 <i>Theory of Planned Behavior</i> (Teori Perilaku Rencana) | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5.5 Perilaku Konsumen | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5.6 Suasana Toko (Store Atmosphere)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5.6 Kualitas Pelayanan | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5.7 Loyalitas Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5.8 Hasil Penelitian Terdahulu..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.6 Hubungan antara Variabel independen dengan Variabel dependen..... | Error! Bookmark not defined. |

| | | |
|---|---|-------------------------------------|
| 1.7 | Perumusan Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| 1.8 | Definisi Konsep | Error! Bookmark not defined. |
| 1.9 | Definisi Operasional..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.10 | Metode Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.10.1 | Tipe Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1.10.2 | Populasi dan Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| 1.10.3 | Teknik Pengambilan Sampel..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.10.4 | Jenis dan Sumber Data | Error! Bookmark not defined. |
| 1.10.5 | Skala Pengukuran..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.10.6 | Teknik Pengumpulan Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.10.7 | Metode Pengolahan Data | Error! Bookmark not defined. |
| 1.10.8 | Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.10.9 | Teknik Analisis Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.10.10 | Pengujian Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II..... | | Error! Bookmark not defined. |
| GAMBARAN UMUM ICOS CAFE DAN RESPONDEN PENELITIAN..... | | Error! Bookmark not defined. |
| Bookmark not defined. | | |
| 2.1 | Sejarah dan Gambaran Umum ICOS Cafe | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2 | Visi dan Misi | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.1 | Visi ICOS Cafe | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.2 | Misi ICOS Café | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3 | Lokasi Kafé | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4 | Logo Perusahaan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.5 | Struktur Organisasi ICOS Café | Error! Bookmark not defined. |
| 2.6 | Fasilitas yang Diberikan Kepada Konsumen | Error! Bookmark not defined. |
| 2.7 | Menu..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.8 | Identitas Responden | Error! Bookmark not defined. |
| 2.8.1 | Jenis Kelamin Responden..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.8.2 | Usia Responden | Error! Bookmark not defined. |
| 2.8.3 | Pendidikan Terakhir Responden..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.8.4 | Pekerjaan Responden..... | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|---|-------------------------------------|
| 2.8.5 Penghasilan atau Uang Saku Responden | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III PENGARUH SUASANA TOKO DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN I-COS CAFÉ | |
| 3.1 Uji Validitas | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2 Uji Reliabilitas..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3 Suasana Toko ICOS Café..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.1 Persepsi Pelanggan mengenai Desain Interior pada ICOS Café..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.2 Persepsi Pelanggan mengenai Tata Letak Meja dan Kursi pada ICOS Café | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.3 Persepsi Pelanggan mengenai Pencahayaan pada ICOS Café..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.4 Persepsi Pelanggan mengenai Musik yang Diputar pada ICOS Café | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.5 Persepsi mengenai Temperatur dalam Ruangan ICOS Café..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.6 Persepsi mengenai Aroma dalam ruangan ICOS Café..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.7 Persepsi mengenai Tampilan Bagian Muka pada ICOS Café | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.8 Persepsi mengenai Desain Logo pada ICOS Café..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Suasana Toko ICOS Café..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.10 Kategorisasi Suasana Toko ICOS Cafe | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4 Kualitas Pelayanan ICOS Café..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.1 Persepsi mengenai Tingkat Kebersihan Ruangan ICOS..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.2 Persepsi mengenai Fasilitas Parkir dan Fasilitas Lainnya pada ICOS Café | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.3 Persepsi mengenai Penampilan Karyawan | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.4 Persepsi mengenai Ketepatan Karyawan dalam Melayani Pesanan Pelanggan ICOS Café..... | Error! Bookmark not defined. |

- 3.4.5 Persepsi mengenai Kecepatan Karyawan dalam Melayani Pelanggan ICOS Café.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.6 Persepsi Pengetahuan Karyawan mengenai Produk ICOS Café **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.7 Persepsi mengenai Kesopanan Karyawan dalam Melayani Pelanggan ICOS Café.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.8 Persepsi mengenai Ketelitian Karyawan dalam Penghitungan Pembayaran di ICOS Café.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan ICOS Cafe.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.10 Kategorisasi Kualitas Pelayanan ICOS Cafe**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Loyalitas Pelanggan ICOS Cafe.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.1 Keinginan Pelanggan Mengunjungi dan Membeli Produk ICOS Café secara Berulang.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.2 Frekuensi dalam Mengunjungi ICOS Café.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.3 Keinginan Pelanggan ICOS Café untuk Tidak Beralih ke Kafe Lain **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.4 Keinginan Pelanggan ICOS Cafe untuk Merekomendasikan kepada Pihak Lain**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.6 Kategorisasi Loyalitas Pelanggan ICOS Cafe .**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6. Pengaruh Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.1 Koefisien Korelasi**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.2 Koefisien Determinasi**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.3 Regresi Linear Sederhana**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.4 Uji t**Error! Bookmark not defined.**
- 3.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- 3.7.1 Koefisien Korelasi**Error! Bookmark not defined.**
- 3.7.2 Koefisien Determinasi**Error! Bookmark not defined.**
- 3.7.3 Regresi Linear Sederhana**Error! Bookmark not defined.**
- 3.7.4 Uji t**Error! Bookmark not defined.**

| | |
|---|-------------------------------------|
| 3.8 Pengaruh Suasana Toko dan Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| 3.8.1 Koefisien Korelasi | Error! Bookmark not defined. |
| 3.8.2 Koefisien Determinasi | Error! Bookmark not defined. |
| 3.8.3 Regresi Linear Berganda | Error! Bookmark not defined. |
| 3.8.4 Uji F | Error! Bookmark not defined. |
| 3.9 Pembahasan | Error! Bookmark not defined. |
| BAB IV PENUTUP | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1 Kesimpulan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2 Saran..... | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |
| LAMPIRAN | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Penjualan per tahun ICOS CAFE**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2 Pedoman Interpelasi Koefisien Korelasi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 2 Kelompok Umur Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 3 Pendidikan Terakhir Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 4 Pekerjaan Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 5 Pendapatan atau Uang Saku Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Suasana Toko.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 5 Desain Interior ICOS Cafe**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 6 Tata Letak Meja dan Kursi pada ICOS Cafe ..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 7 Pencahayaan pada ICOS Cafe.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 8 Musik yang Diputar pada ICOS Cafe**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 9 Temperatur dalam Ruangan ICOS Cafe**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 10 Aroma dalam Ruangan ICOS Café.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 11 Tampilan Bagian Muka pada ICOS Cafe**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 12 Persepsi Desain Logo pada ICOS Cafe.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 13 Nilai Rerata Indikator Variabel Suasana Toko ICOS Cafe**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 14 Penilaian Suasana Toko ICOS Cafe.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 15 Tingkat Kebersihan ICOS Cafe**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 16 Persepsi Fasilitas Parkir dan Fasilitas Lainnya pada ICOS Cafe..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 17 Persepsi Penampilan Karyawan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 18 Persepsi Ketepatan Karyawan dalam Melayani Pesanan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 19 Persepsi Kecepatan Karyawan dalam Melayani Pesanan Pelanggan ... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 20 Pengetahuan Karyawan mengenai Produk ICOS Café**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 3. 21 Kesopanan Karyawan dalam Melayani Pelanggan ICOS Café **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 22 Ketelitian Karyawan dalam Penghitungan Pembayaran **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 23 Nilai Rerata Indikator Variabel Kualitas Pelayanan ICOS Cafe **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 24 Penilaian Kualitas Pelayanan ICOS Cafe **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 25 Keinginan Pelanggan Untuk Mengunjungi dan Membeli Produk ICOS Café secara Berulang **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 26 Frekuensi dalam Mengunjungi ICOS Café selama Tiga Bulan Terakhir **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 27 Keinginan Pelanggan ICOS Café untuk Tidak Beralih ke Kafe Lain... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 28 Keinginan Pelanggan ICOS Cafe untuk Merekomendasikan kepada Pihak Lain **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 29 Nilai Rerata Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan ICOS Cafe..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 30 Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 31 Koefisien Korelasi Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 32 Tabel Silang Variabel Suasana Toko (X1) terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan(Y)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 33 Regresi Linear Sederhana Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 34 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 35 Tabel Silang Variabel Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 36 Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 37 Koefisien Korelasi Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 38 Regresi Linear Berganda Suasana Toko dan Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 39 Uji F Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-------------------------------------|
| Gambar 1. 1 Teori Perilaku Terencana | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 1. 2 Skema Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 1. 3 Kurva Uji t..... | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 1. 4 Uji F | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 2. 1 Logo ICOS Café | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 2. 2 Struktur Organisasi ICOS Café | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 3. 1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t..... | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 3. 2 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t..... | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 3. 3 Kurva Uji Hipotesis..... | Error! Bookmark not defined. |

